FAIR_février_15_FAIR_mai_2011 21.01.15 21:27 Page1

N° 1413 • 123e année • E-mail: info@f-a-i-r.ch • Tél. 022 796 07 11 • Février 2015

Fédération des Agents Indépendants et Représentants

INFOS-vente

FORMATION AVANTAGES INFORMATION RÉSEAUX

www.f-a-i-r.ch

Ce mois...

> Page 2
Communications officielles

> Pages 3
Comité directeur

> Pages 4
Formation Markom

> Pages 5
Rubrique vente

> Pages 8, 9, 10, 11
Infos sections

> Page 6, 7, 12
Rubrique informatique

> Pages 13, 14
TCS

> Pages 15, 16
Conseil juridique

Recrutez, car l'union fait la force !

Ce document présente notre Association et tous ses « Avantages ».

Distribuez-le, à tous vos collègues de la vente, afin de faire connaître nos prestations, en particulier dans le domaine de la formation professionnelle.

Cela vous permettra de recruter de nouveaux membres et d'élargir votre réseau relationnel.

> La FAIR pourquoi ?
Fédération des Agents Indépendants et Représentants
Une association professionnelle au service de ses membres depuis 1883
> SES BUTS
> La FAIR pour qui ?
UNE FÉDÉRATION PROFESSIONNELLE À VOTRE MESURE
Formation
Avantages
Informations
Réseaux

Communications officielles

DATE IMPORTANTE FAIR A RETENIR EN 2015

- **Assemblée des délégués:** *Samedi 27 juin*

† Note triste

Nous avons le pénible devoir d'informer nos membres du décès de notre collègue et ami :

Michel-André Boujon

membre de la section de Genève depuis 1982, décédé le 21 décembre 2014 à l'âge de 58 ans.

OFFRE D'EMPLOI

La société
Swiss Senior Care Sàrl,
Spécialisée dans le maintien à domicile des personnes âgées

Cherche pour le développement de son activité sur Genève et environs

UN AGENT INDÉPENDANT

Activité auprès des communes, des associations de personnes âgées, etc.

Informations complémentaires :
www.SwissSeniorCare.com
Tél. 022 311 12 34

Veste de signalisation

Offre intéressante pour les automobilistes ou les conducteurs de deux roues. Cette veste de signalisation, vendue au prix très modique de CHF 5.- est non seulement obligatoire dans plusieurs pays européens en cas de panne sur l'autoroute (attention 1 gilet obligatoire par nombre de places dans le véhicule), et peut également vous sauver la vie en vous rendant plus visible.

N'hésitez plus commandez-la!

Commande de gilets de sécurité
(taille unique, jaune fluorescent)

au prix spécial FAIR de **CHF 5.–**
+ frais de port

Nom .....

Prénom .....

Adresse .....

NPA/Localité .....

Nombre de gilets .....

Date et signature .....

AGENDA 2015 FOIRES-EXPOS

GENEVE | Palexpo

- **85e Salon international de l'automobile**
  du 5 au 15 mars
- **43e Salon international des inventions de Genève**
  du 15 au 19 avril
- **29e Salon international du livre et de la presse et salon de la formation**
  du 29 avril au 3 mai
- **22e Salon de la voiture d'occasion**
  du 3 au 5 octobre
- **Salon des vacances, voyages & loisirs**
  du 13 au 15 novembre

VALAIS | Martigny

- **Foire du Valais**
  du 2 au 11 octobre
- **Foire au lard**
  du 6 au 7 décembre

BÂLE

- **Muba**
  du 6 au 15 février
- **Baselworld Salon mondial de l'horlogerie**
  du 6 au 15 février

LAUSANNE | Palais de Beaulieu

- **Habitat et jardin**
  du 7 au 15 mars
- **Mednat Expo**
  du 26 au 29 mars
- **Comptoir Suisse**
  du 18 au 27 septembre

Editeur: Mensuel de la FAIR – Fédération des Agents Indépendants et Représentants – Rue Camille-Martin 20 – 1203 Genève – Tél. 022 796 07 11 – Fax 022 797 35 30 – **Président central:** M. Marc Schenker – **Rédacteur responsable:** Secrétariat central. **Tarif de la publicité:** annonces: page 1/1 n/b Fr. 900.–; **réclames:** 3 col. de 54 mm à la page Fr. 1.70 le mm; **Impression:** Lenzi SA, 56, rte du Nant-d'Avril, 1214 Vernier-Genève, Tél. 022 341 13 22, Fax 022 341 36 17.

FAIR_février_15_FAIR_mai_2011 21.01.15 21:27 Page3

Comité directeur

Pour sa dernière séance de l'année, le Comité directeur s'est réuni à Alfermée, dans la région de l'administrateur des Ouches.

Avant d'ouvrir la séance et c'est de tradition, le Comité directeur casse la marmite de l'Escalade.

L'ordre du jour est accepté ainsi que le procès-verbal de la séance du 8 novembre à Yverdon-les-Bains.

Marcel Chuard distribue le tableau des mouvements financiers du 1er octobre au 2 décembre et donne des détails sur les derniers paiements.

Il a préparé un 2e tableau avec les paiements à prévoir pour la fin de l'année.

Les assemblées d'automne des sections ont toutes eu lieu et chaque membre du Comité directeur a préparé un rapport à l'intention de ses collègues.

Concernant la formation professionnelle, Michel Conus a assisté à plusieurs séances. Il a préparé des rapports, afin de tenir ses collègues informés.

Ces séances ont lieu en Suisse allemande. Il représente la FAIR et les avis de ses collègues sont importants pour prendre les décisions qui s'imposent.

Les relations avec Swiss Marketing sont bonnes et la visite de Mme Nicole Beck-Taubenest, directrice des examens SME au secrétariat central, a permis de mieux faire connaissance et de connaître l'avis de chacun.

Le Comité directeur est soucieux de l'avenir de la FAIR et comme il l'a demandé à l'Assemblée des délégués, il est à la recherche de solutions qu'il proposera aux délégués lors de l'Assemblée annuelle 2015.

La page des « Avantages » doit être complètement revue et actualisée, elle sera alors insérée dans le journal et sur le site.

Le site FAIR est aussi revu, Jean-Claude Moy doit encore faire quelques corrections. Le Comité directeur tient à avoir un site professionnel, plaisant et attractif.

Le Comité directeur choisit le sujet qui sera en première page du prochain numéro d'INFOS-Vente. Il a des idées pour la page réseautage avec les cartes de visite. Le secrétariat central attend encore l'envoi de cartes de visite de la part des membres.

Le Comité directeur se renseigne sur l'évolution du nouveau programme informatique, Marcel Chuard prendra contact avec M. Selz, afin de faire le point de la situation.

Le Comité directeur prend connaissance des dossiers en cours, des informations concernant le fonctionnement et de ce qui se passe au secrétariat central.

Les thèmes de l'année 2015, qui seront importants pour la FAIR, seront le réseautage et le recrutement.

Le président central remercie de tout cœur ses collègues, pour leur travail tout au long de l'année et leur souhaite, ainsi qu'à leurs proches, de bonnes fêtes de fin d'année et une année prospère pour la FAIR.

FAIR_février_15_FAIR_mai_2011 21.01.15 21:27 Page4

FORMATION MARKOM ET BREVET FEDERAL DE SPECIALISTE DE VENTE

Markom est une certification intermédiaire obligatoire pour se présenter aux examens de niveaux supérieurs (brevets fédéraux).

Les cours se déroulent en cursus de 3, 6 et 9 mois.

SAWI

Certificat Markom :

Cours 1 à Lausanne: (Cours de 4 mois)
début des cours **le 17 février 2015.**
Les cours ont lieu les lundis et mercredis soir, ainsi qu'un samedi par mois.

Cours 2 à Lausanne: (Cours de 4 mois)
début des cours **le 17 février 2015.**
Les cours ont lieu les mardis et jeudis soir, ainsi qu'un samedi par mois.

Cours à Genève: (Cours de 4 mois)
début des cours **le 19 février 2015.**
Les cours ont lieu les mardis et jeudis soir, ainsi qu'un samedi par mois.

Adresse pour les cours à Genève:
CREA Ecole de création en communication – BAT 43L
Route des Acacias 43 – 1227 GENEVE-ACACIAS

Délai d'inscription **20 jours avant le début des cours.**

Horaire des cours de Genève et Lausanne:
En soirée de 18h00 à 21h00
Samedi de 09h00 à 12h00 et 13h30 à 16h30

Brevet fédéral de spécialiste en vente :

Cours à Lausanne: début des cours **le 28 mars 2015**
Les cours ont lieu les mardis et jeudis soir, ainsi que 2 samedis par mois. Durée des cours de 12 mois, soit plus de 350 h. d'enseignements

Délai d'inscription jusqu'au **20 jours avant le début des cours**

Markom compact SPRI-SAWI

Cours à Lausanne: début des cours du **14 mars jusqu'au 4 juillet 2015**

Ce cours consiste en 8 journées de présence en classe et 10 sessions d'enseignement en ligne (E-learling).

FMP

Certificat Markom :

Début des cours le **9 mars 2015**
Cours à distance, cursus de 9 mois / Turbo (15 semaines)
Délai d'inscription le **15 février 2015**
Examens en janvier 2016

Début des cours le **6 avril 2015**
Cours à distance, cursus de 3 mois
Délai d'inscription le **15 mars 2015**
Examens en août 2015

Début des cours en **juillet 2015**
Cours à distance, cursus de 6 mois
Examens en janvier 2016

Début des cours en **septembre 2015**
Cours à distance, cursus de 9 mois
Examens en août 2016

Brevet fédéral de spécialiste en vente :

Début des cours en **juin 2015**
Cours à distance, cursus de 22 mois avec Markom
Examens en avril 2017

Début des cours en **septembre 2015**
Cours à distance, cursus de 18 mois avec Markom
Examens en avril 2017

Important : Pour tout renseignement supplémentaire, adressez-vous au secrétariat central FAIR, à Genève qui vous orientera et vous indiquera les conditions et les remises spéciales FAIR accordées aux membres FAIR.

A quel acheteur avez-vous affaire ?

Entre le client qui sait ce qu'il veut, celui qui hésite, celui qui vous en met plein la vue et celui qui se méfie de vous, il faudra déployer toute votre gamme de techniques pour sortir gagnant.

Que faire avec un client timide ?
Prenez-le en charge du début jusqu'à la fin. Ce type de client est facilement reconnaissable : il entre tête baissée dans le magasin, paraît peu sûr de lui, fait semblant de regarder les articles tout en espérant une seule chose : que vous veniez le secourir.

Car, à la vérité, il ne sait pas bien ce qu'il veut et il attend de vous que vous l'aidiez à faire son choix. Mettez-le en confiance : accueillez-le avec un sourire et un bonjour franc, et ne le lâchez plus d'une semelle. Proposez-lui votre aide : « Désirez-vous un renseignement ? »
Sélectionnez deux ou trois articles, pas plus, il serait perdu ! - et décidez pour lui : « A votre place, je prendrais celui-là car… » Un impératif : ne pas le laisser réfléchir seul trop longtemps. Il se poserait beaucoup trop de questions, y compris sur le bien-fondé de son achat !

L'acheteur se méfie…
Ne précipitez pas les choses !
Certains clients ont une image négative du vendeur. Ils s'en passeraient même volontiers… Alors faites-vous le plus discret possible. Lorsque l'acheteur entre dans le magasin, faites comme si vous ne l'aviez pas vu. D'ailleurs il agira de même à votre égard, tout juste s'il vous dira « bonjour » ! Laissez-le aller à sa guise, prendre les articles en main, les reposer. Et rapprochez-vous de lui progressivement afin d'être là au bon moment, lorsque vous sentez qu'il est en train de réfléchir. Mais allez-y doucement. Pas question de lui dire de but en blanc : « Vous désirez acheter un aspirateur ? Nous avons plusieurs modèles. Quel est votre budget ? »
Appuyez-vous plutôt sur ses préoccupations : « Je vois que vous hésitez. Quel est votre problème ? » Et comme ce type d'acheteur ne sait pas dire « non » au vendeur (c'est bien pour cela qu'il s'en méfie !) à partir du moment où vous aurez instauré le dialogue, il y a fort à parier qu'il ne repartira pas les mains vides…

Le client est roi et il le sait !
Remettez-le gentiment à sa place. Ce type d'acheteur est la terreur du vendeur. C'est la tornade qui entre dans le magasin : en moins de dix minutes, il met tout sens dessus dessous, essaie dix paires de chaussures, prend un article, l'abandonne un peu plus loin dans les rayons, ce qui ne serait encore rien s'il ne mobilisait toute votre équipe et toute votre énergie. Car il veut être servi avant tout le monde et tout de suite !

Lorsqu'il n'y a personne, qu'importe : vous pouvez vous permettre d'entrer dans son jeu. Arborez votre plus grand sourire et flattez son ego, sans quoi vous ne réussirez pas à lui faire sortir son portefeuille. Inutile de lui proposer du standard (vous le vexeriez), il veut se faire valoir : « J'ai une pièce rare qui vous intéressera certainement… » S'il y a foule dans le magasin, débarrassez-vous de lui, sans perdre de votre courtoisie : « Je vous laisse réfléchir… »

Le client est roi et il le sait !
C'est un bon point, à condition de savoir répondre à sa demande. Car il n'est pas de ceux qui accepteront d'acheter autre chose que ce qu'ils ont en tête, sauf, bien sûr, si vous lui proposez mieux ! Il vous saura d'ailleurs gré de le conseiller aussi bien. Car pour lui, la compétence du vendeur compte avant tout : c'est le gage de sa fidélité.

Mais sachez que dans le cas inverse, il ne vous fera pas de cadeau ! Alors, d'une manière générale, montrez-vous fiable, affûtez vos arguments et jouez la carte de la franchise : « Sur ce point précis, j'ai besoin de consulter l'un de nos techniciens… »
Dernier impératif : respectez les désirs de votre interlocuteur. Il souhaite réfléchir encore ? C'est tout naturel !

FV

FAIR_février_15_FAIR_mai_2011 21.01.15 21:27 Page6

Pourquoi aimez-vous toujours plus internet ?

Des chiffres encore jamais vus : une grande majorité de seniors, jeunes ou moins jeunes, surfent sur le web aujourd'hui. Paiements, rencontres ou courrier, les moyens sont multiples pour se faciliter la vie.

Vous avez 50 ans et plus et vous êtes un habitué de la Toile ? Alors, vous faites partie de ceux que l'on appelle les *silver surfers* (surfeurs d'argent), ces usagers qui ont radicalement fait reculer l'âge moyen des utilisateurs d'internet. Le temps où le Web était le terrain de jeux quasi exclusif des jeunes est désormais de l'histoire ancienne.

Les chiffres sont là : en Suisse, 85 personnes sur 100 ont un accès à internet et 70% sont des seniors. C'est énorme. Ces données, récoltées l'année dernière par l'Université de Zurich dans le cadre d'une étude européenne, montrent bien que la fracture numérique est devenue un lointain souvenir.

Si les 50-65 ans sont parfaitement à l'aise avec l'informatique, les plus âgés apprivoisent cet outil avec une redoutable efficacité : de 2007 à 2013, l'utilisation d'internet par les 65 ans et plus a simplement explosé par rapport à leurs cadets. Dialoguer via Skype (par écrans interposés) avec son petit-fils à l'étranger, payer ses factures en ligne et acheter une babiole sur internet est devenu un jeu d'enfant.

Et quoi d'autre encore ? Toujours selon l'étude zurichoise, les *silver surfers* sont adeptes de la communication électronique par courriels et de la recherche d'informations, concernant notamment les voyages, la santé, l'actualité ou l'administration. Et si les applications interactives (comme la banque en ligne, la participation aux forums et aux réseaux sociaux), ainsi que la consommation de médias audiovisuels sont parfois moins prisées, c'est que chez eux, c'est la politique du tout ou rien. Ou on surfe sur internet tout le temps, ou pas du tout. Un peu comme les jeunes, quoi.

« Les seniors utilisent probablement aussi des smartphones, mais nous ne savons pas encore dans quelle mesure ils sont exploités pour l'accès à internet, explique Hans Rudolf Schelling, de l'Université de Zurich. Les tablettes comme l'iPad ont le potentiel pour remplacer l'ordinateur classique pour l'accès à internet. Grâce à leur écran tactile, ils sont encore plus faciles à utiliser que des ordinateurs avec des claviers et des souris »

Facebook aussi

Ainsi, sur 1,5 millions de personnes qui utilisent les prestations en ligne de PostFinance pour faire leurs paiements, 20% ont au moins 50 ans. Mais si beaucoup n'hésitent plus à effectuer leurs achats électroniques en ligne, la pratique peut parfois faire encore peur. « La sécurité reste la préoccupation la plus importante quant à internet, souligne le spécialiste. Par contraste avec d'autres craintes, comme la complexité d'utilisation ou les problèmes techniques, celle de la sécurité subsiste parfois même après une expérience positive ».

S'agissant des réseaux sociaux, là aussi, les seniors gagnent du terrain. Causer avec des amis, la famille, partager des activités ou des photos, commenter l'actualité, voilà ce qui attire aujourd'hui, tous âges confondus. En 2012, une étude* indiquait que les 40 ans et plus représentaient 20% des utilisateurs suisses de Facebook. Chaque jour, 100 retraités ou retraitées créent ainsi leur profil sur Facebook et les cours se sont spécialisés.

Le Zurichois estime en outre qu'internet doit être rendu encore plus accessible et plus attractif, également pour les plus âgés. « Certaines applications internet ont un bon potentiel pour permettre de compenser les limitations physiques, et peut-être même avoir des répercussions favorables sur l'état cognitif. En dehors de cette fonction compensatoire, elles peuvent aider à rendre la vie plus intéressantes, ainsi qu'à augmenter des interactions sociales et le bien-être ».

Des achats variés et facilités

Dans la vie quotidienne, les sites marchands ont appris à s'adapter aux besoins de cette clientèle non négligeable. Le supermarché en ligne LeShop.ch, filiale de Migros, effectue périodiquement des tests d'ergonomie pour identifier les éventuelles difficultés auxquelles les seniors peuvent être confrontés.

« Nous faisons venir les personnes, et nous leur demandons de passer une commande sur notre site, explique Sacha Herrmann, directeur opérationnel de LeShop SA. C'est ainsi que nous avons constaté que la taille de certains boutons et polices d'écriture pouvait poser problème. Nous avons donc apporté des améliorations, tout en veillant à ce qu'elles ne perturbent pas les autres clients. De plus en plus de seniors sont « internetophiles » et s'intéressent toujours davantage aux services proposés. »

Selon les chiffres de 2013, 20,3% de la clientèle de l'entreprise sont âgés de 50 ou plus. Bien sûr, atteindre le minimum de 99 francs avec son panier d'achats n'est pas toujours facile. « Nous savons que c'est beaucoup. Mais si l'acheteur est dans sa logique de courses du mois, regroupant tout ce qui est lourd ou encombrant, le service est intéressant. »

Affaires de loisirs et… de cœur

Chez Ricardo.ch, entreprise suisse de courtage sur le net, 34% des utilisateurs ont plus de 46 ans, 13,4% plus de 56 ans et la majeure partie d'entre eux sont des hommes, explique Simon Marquard, responsable des relations médias : « Les genres d'achats les plus populaires auprès de cette catégorie de consommateurs sont les timbres, les collections et les raretés, les antiquités et l'art, le modélisme et les hobbies, les montres et les bijoux. »

D'autres cherchent l'amour derrière l'écran, comme en témoigne Richard Blat, directeur de Seniorsolo.net, premier site de rencontres francophone en Europe, réservé aux seniors et basé en Suisse : « Pour s'inscrire, il faut avoir plus de 50 ans. La grande majorité de nos membres ont entre 55 et 65 ans, et nous avons une majorité d'hommes. Le doyen de nos membres a 78 ans ! Et certains couples se sont déjà formés. »

« Le web, un besoin vital »

Alors, le web, un vrai boom ?
Christiane Jaquet-Berger, présidente de la FARES (Fédération des associations des retraités et de l'entraide en Suisse) n'est pas étonnée d'apprendre que les chiffres de fréquentation explosent chez les seniors. Mais elle estime que ce n'est pas encore suffisant : « Je considère qu'il faudrait décréter que, dans notre société, un abonnement à internet fait partie des besoins vitaux, comme l'est aujourd'hui la télévision, à juste titre. Se connecter permet de garder un lien avec le monde, avec la famille, les petits-enfants. C'est un bon moyen pour rompre l'isolement et son accès doit être facilité. » Plus qu'un credo, un cri du cœur !

*Etude Virtua 2012 sur l'évolution linguistique et démographique des membres de Facebook en Suisse

Générations Plus
Martine Bernier
Avril 2014

INFOS | SECTIONS

Date de remise des textes d'INFOS-Vente de mars 2015 : 5 février 2015

BIEL / BIENNE

En cas de nécessité, veuillez vous adresser à
Monsieur Marcel Chuard, président d'honneur
Natel 079 308 74 21

Local du stamm :
Restaurant Romantica – Allmendstrasse – 2562 Port
Tél. 032 331.56.55 – tous les vendredis dès 17h30

Adresse postale :
Case postale 633 – 2540 Grenchen

AGENDA 2015

- **Samedi 27 juin**
  Assemblée des délégués
- **Dimanche 20 septembre**
  Tournoi de pétanque à Martigny

Qui peut ou veut participer ?

Je pose des thèmes et l'un ou l'autre d'entre les lecteurs, vendeurs chevronnés, pour me corriger et aussi me compléter.

Mais il serait mieux si l'un ou l'autre s'évertuerait au développement de l'une ou l'autre idée.

Déjà lors des débuts de mon apprentissage on me disait « si tu veux bien vendre tu dois apprendre à bien parler et bien présenter ton article ».

Pour bien réussir, il te faut avoir confiance d'abord en toi-même, en tes capacités, mais tu dois aussi faire confiance à ton client. On ajoutait presque toujours « la confiance est source de force et de joie, elle bannit la crainte, libère l'esprit et permet le succès ».

Je me souviens avoir posé la question à un prof à l'école professionnelle. Il me regarda et s'adressant à toute la classe, d'un ton péremptoire sortit une phrase qui me passe aujourd'hui, encore souvent en mémoire « l'esprit dans votre métier, c'est aussi l'art d'employer les restes, de les faire acheter »…Souvent lors de ventes d'assurances ou d'immobilier, je me demande, « au fait, je vends les restes de quoi ? ».

Qui me donnera un coup de main pour continuer à remplir cet espace de « restes ou de souvenirs ou encore de conseils ? »

J'attends, Merci.

NB : à propos, il faut que je vous dise… j'ai appris boucher-charcutier-cuisinier.. Mais aujourd'hui avec mes 75 berges, je ne fais même plus la cuisine.

Serge Paronitti

Un joyeux anniversaire à ...

Philippe Brechbühl, né le 22 février
Charles Leschot, né le 22 février
Cyril Dubuis, né le 23 février

Heinz Suter, né le 3 mars
Pietro Albisetti, né le 10 mars

LA FRIBOURGEOISE

Président : Jean-Pierre Staehlin
Route de la Gravière 8 – 1782 Cormagens
Tél. + Fax 026 466 70 40 – Natel 079 301 23 84
E-mail: jpstaehlin@bluewin.ch
Correspondant au journal : Olivier Eltschinger
Tél. 079 292 76 40
Adresse postale : FAIR, Section La Fribourgeoise
Case postale 563 – 1701 Fribourg
Local: Auberge d'Avry Rosé – 1754 Avry

AGENDA 2015

- **Du jeudi 4 au samedi 6 juin**
  Sortie de 3 jours dans la Loire (invitation suivra)
- **Samedi 27 juin**
  Assemblée des délégués
- **Dimanche 20 septembre**
  Tournoi de pétanque à Martigny
- **Samedi 9 octobre**
  Visite ouverte à tous les membres de la section (seniors et actifs)
- **Samedi 7 novembre**
  Assemblée générale, à 16h30 (lieu à définir)

La vie de la section

Dans le prochain INFOS-Vente, vous découvrirez les photos de notre soirée pizza du 17 janvier. Malheureusement, il n'y aura pas les photos de notre match aux cartes, pour la simple et bonne raison que

nous avons dû l'annuler, faute de participants, il n'y avait que 8 joueurs !

Nous remercions les membres qui s'y étaient inscrits et regrettons le peu d'intérêt pour le match aux cartes de cette année. Dans notre section, ce ne sont pas les joueurs et joueuses de cartes qui manquent.

Pour les membres du Comité, votre participation à nos rencontres est le meilleur des encouragements ou au contraire une source de déception, si nous devons annuler quelque chose. Vu que c'est la première fois que cela arrive, l'année prochaine, nous allons remettre en place un match aux cartes et espérons que vous y participerez. Si ce n'est pas le cas, il y a fort à parier (c'est un avis personnel), qu'il n'y en aura plus et que la coupe du vainqueur (remise en jeu à chaque match), prenne une retraite anticipée sur l'étagère de Jacques Yerly.

La blague du mois

Un client, qui a un cheveu sur la langue, rentre dans un bar et demande à la serveuse :

– « Bonzour z'aimerais une seize »
– « Que voulez-vous ? Je n'ai pas compris » lui demande la serveuse
– « Z'AIMERAIS UNE SEIZE !!! »
– « Une 16 ? Une 1664 ? La Kronenbourg ?? »
– « NON, UNE SEIZE POUR M'ASSEOIR !! POUFFIASSE

Olivier Eltschinger

Infos Seniors

Calendrier des rencontres pour l'année 2015

13 février
Restaurant le Centurion à Grolley à 14h00

13 mars
Restaurant de la Gare à Cousset à 14h00

10 avril
Restaurant le Centurion à Grolley à 14h00

08 mai
Restaurant de la Gare à Cousset à 14h00

12 juin
Restaurant le Centurion à Grolley à 14h00

Juillet et août
Vacances

11 septembre
Bénichon au refuge de Montet dès 11h00

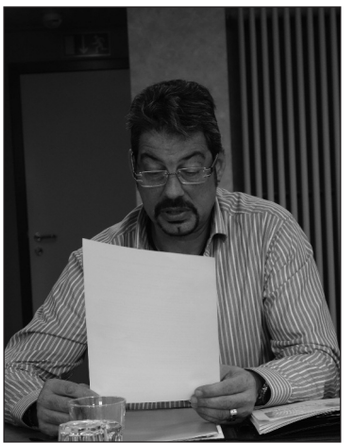
9 octobre
Sortie avec les actifs, visite des établissements de Bellechasse

13 novembre
Restaurant de la Gare à Cousset à 14h00

11 décembre
Restaurant le Centurion à Grolley dès 11h00 apéritif et repas

Albert Cotting

Erratum



Dans le journal de décembre/janvier, nous avons fait un compte-rendu de l'Assemblée des présidents, qui avait eu lieu le 8 novembre à Yverdon-les-Bains.

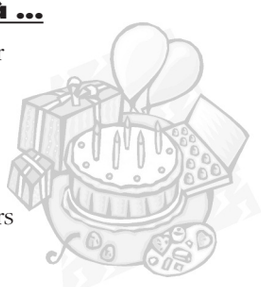
Dans ce texte, nous avons omis de mentionner le rapport du président de la section de La Fribourgeoise, Jean-Pierre Staehlin. Il a donné en détails toutes les activités qui se sont déroulées dans sa section au cours de l'année 2014. Vous trouverez tous ces renseignements dans le rapport du président de l'assemblée générale de la section dans l'INFOS-Vente de décembre.

C'est une section très active. Le groupe des seniors se rencontre régulièrement. Le journal rend compte de toutes ces activités. Lisez-le chaque mois, vous serez ainsi tenu au courant pour les prochaines rencontres.

Un joyeux anniversaire à ...

Michel Billard, né le 23 février
Paul Morard, né le 25 février

Béat Zbinden, né le 1er mars
José Da Silva, né le 4 mars
Frédéric Pasquier, né le 4 mars
Gérard Natale, né le 9 mars
Michel Gross, né le 14 mars



N E U C H Â T E L

En cas de nécessité, veuillez vous adresser à MM. Jean-Claude Moy ou Michel Bertholet, présidents d'honneur.

Chers Collègues et amis de Neuchâtel

Etant donné que votre section reste sans comité, les sections de Bienne et de La Chaux-de-Fonds ont décidé de vous envoyer, par l'intermédiaire du journal INFOS-Vente, une convocation lors de chaque manifestation. Profitez-en, vous serez les bienvenus dans ces sections.

AGENDA 2015

- **Jeudi 11 juin**
  Sortie (détail début mai)
- **Samedi 27 juin**
  Assemblée des délégués
- **Dimanche 20 septembre**
  Tournoi de pétanque à Martigny
- **Jeudi 8 octobre**
  Assemblée générale

Un joyeux anniversaire à ...

Kamel Ghnaïa, né le 23 février

Claude Darioly, né le 11 mars
André Robert, né le 14 mars

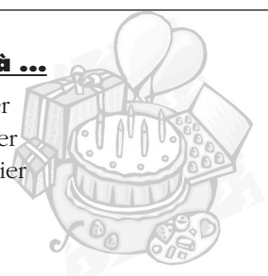
V A L A I S

Président: Alexandre Guex
Villa "Les Muguets" – Rte de la Rasse 3 – 1902 Evionnaz
Natel 079 643 64 50
E-mail: alex48@netplus.ch
Correspondant au journal: le comité
Local du stamm:
Restaurant Le Bistrot – Rue d'Oche 10 – 1920 Martigny
Tous les derniers jeudis du mois dès 11h00
Les 26 février, 26 mars et 30 avril

AGENDA 2015

- **Samedi 30 et dimanche 31 mai**
  Sortie La Salette (France)
- **Samedi 27 juin**
  Assemblée des délégués
- **Dimanche 30 août**
  Raclette à Martigny
- **Dimanche 20 septembre**
  Tournoi de pétanque à Martigny

Un joyeux anniversaire à ...



Francis Studer, né le 16 février
Didier Triverio, né le 24 février
Roland Vaucher, né le 24 février

José Marti, né le 12 mars

LA CHAUX-DE-FONDS

Président: Jean-Claude Nicolet
41, rue des Envers – 2400 Le Locle
Tél. 032 931 23 51 – Natel 079 272 94 84
E-mail: nicobus@bluewin.ch
Correspondant au journal: le comité
Local et stamm: Restaurant du Grand-Pont
118, avenue Léopold-Robert – 2300 La Chaux-de-Fonds

AGENDA 2015

- **Samedi 27 juin**
  Assemblée des délégués
- **Dimanche 20 septembre**
  Tournoi de pétanque à Martigny

L A V A U D O I S E

Président: Philippe Reymond
Route de Cuarnens 6 – 1308 La Chaux
Privé 021 861 42 84 – Natel 079 458 79 36
Fax 021 861 35 58
Correspondant au journal: le comité

AGENDA 2015

- **Samedi 27 juin**
  Assemblée des délégués
- **Dimanche 20 septembre**
  Tournoi de pétanque à Martigny

Un joyeux anniversaire à ...

Erwin Stoll, né le 16 février
Willy Ingold, né le 17 février

Jacques Stalder, né le 2 mars
Claude Gruber, né le 12 mars
Daniel Ziletti, né le 12 mars

G E N È V E

Président: Jean-Pierre Chèvre
Ch. du Banc-Bénit 38 – 1213 Petit-Lancy
Natel 079 202 89 01
E-mail : jp.chevre@bluewin.ch
Correspondant au journal: le comité
Local: Les Ouches, 20 rue Camille Martin - 1203 Genève

AGENDA 2015

- **Samedi 27 juin**
  Assemblée des délégués
- **Dimanche 20 septembre**
  Tournoi de pétanque à Martigny

Visite des salles de l'Hôtel-de-Ville

A l'invitation de la section de Genève, dix-sept personnes se sont retrouvées jeudi 20 novembre 2014, dans la Cour de l'Hôtel-de-Ville de Genève, en fin d'après-midi, accueillies par Madame Natacha Andaloro, huissière auprès de la Chancellerie d'Etat, dans la perspective d'une visite du siège du gouvernement genevois.

On notait notamment la présence de Claudine Martin et le secrétariat au complet, ainsi que Marcel Chuard et Jean-Claude Moy, membres du Comité directeur.

Après les premières explications, les auditeurs ont constaté que l'Hôtel-de-Ville, bâtiment massif en apparence si calme, avec vue sur sa cour intérieur, est à la fois un joyau d'architecture et une fourmilière.

Trois entités l'habitent au quotidien : la Chancellerie d'Etat, le Service du Grand-Conseil et le Département de l'intérieur, de l'agriculture et de l'environnement.

Quant aux salles historiques, elles sont toujours en fonction.

Située dans la Tour Baudet, la salle du Conseil d'Etat, un peu austère avec sa fresque des juges aux mains coupées, accueille les sept magistrats du pouvoir exécutif, depuis le XVe siècle.

C'est dans celle du Grand-Conseil, que les 100 députés du pouvoir législatif se retrouvent et composent le parlement cantonal genevois.

C'est avec une certaine émotion que nous avons également visité la salle de l'Alabama, théâtre de signatures de nombreux traités et conventions.

Puis, passage par le salon jaune et le petit salon bleu adjacent.

Que d'émotions et de plaisir à écouter les explications détaillées et anecdotiques, dont Madame Natacha Andaloro nous régala.

La soirée se termina dans un salon du Restaurant de l'Hôtel-de-Ville, chez l'père Glôzu où un buffet riche attendait les convives, arrosé de nectars blanc et rouge genevois.

Merci aux participants et bravo aux organisateurs.

Jean-Pierre CHEVRE
Président de la section de Genève.

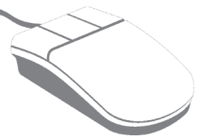
Un joyeux anniversaire à ...

Jean-Pierre Chèvre, né le 15 février
Jean Mermier, né le 18 février

Pascal Sudan, né le 11 mars
Henri-Paul Bechir, né le 14 mars
Emile Zenger, né le 14 mars

FAIR_février_15_FAIR_mai_2011 21.01.15 21:27 Page12

RUBRIQUE **INFORMATIQUE**



Comment effacer l'historique de son navigateur

Effacer l'historique de Mozilla FireFox

1. Ouvrez une fenêtre Mozilla FireFox
2. Allez dans « Outils », le bouton le plus à droite du menu qui se trouve en haut de la fenêtre ;
3. Cliquez sur « Options » :
4. Allez jusqu'à l'onglet « Vie privée » ;
5. En dessous, un lien « effacer votre historique récent » apparaît. Cliquez alors dessus si vous souhaitez le supprimer immédiatement.

Effacer l'historique de Google Chrome

1. A droite de la barre d'adresse apparaît une petite clé à oubli ;
2. Cliquez dessus, puis allez sur « Options ». Une page « Options » s'ouvre ;
3. A gauche, dans le menu, cliquez sur « Options avancées » ;
4. Cliquez sur « Effacer les données de navigation » ;
5. Une petite fenêtre s'ouvre et vous demande de cocher la case de votre choix ;
6. Sélectionnez « Effacer l'historique de navigation », après avoir pris soin de sélectionner juste au-dessus la période pour laquelle vous souhaitez effacer ;
7. Cliquez sur le bouton « Effacer les données de navigation » pour valider.

Effacer l'historique d'Internet Explorer

1. Cliquez sur « Outils » en haut à droite ;
2. Cliquez sur « Options Internet » ;
3. Dans l'onglet « Général », vous avez une première partie « Page d'accueil » ;
4. Descendez juste en dessous, à « Historique de navigation », cliquez sur « Supprimer » ;
5. Une fenêtre s'affiche, cliquez sur « Supprimer l'historique ».

REPRESENTANTS ET AGENTS INDÉPENDANTS,

Rejoignez une association au service des professionnels de la vente, depuis 1883

La FAIR est la seule Association en Suisse romande, qui réunit et soutient juridiquement et matériellement tous les professionnels de la vente !

20, rue Camille-Martin – 1203 Genève

Conseils aux conducteurs chevronnés... et a ceux qui le sont moins

Les bons plans pour ne pas rester en rade

Câbles de démarrage et chargeurs de batteries / Précieux lorsque l'on est en panne, les câbles de pontage ne sont pas égaux en performances ni en prix. Idem pour les chargeurs.

Dès que les températures se mettent à flirter avec le 0 degré, les batteries sont à la peine et, en conséquence, les garagistes à la bourre. C'est dire qu'il est bien agréable de pouvoir se tirer soi-même de l'embarras en utilisant le câble de démarrage que l'on trimballe toute l'année dans son coffre.

Comme pour nombre d'accessoires, l'offre est vaste et les écarts de prix sont considérables. Les tarifs des 11 câbles évalués par le TCS oscillaient entre 14.90 et 73.05 fr.

A l'issue du test, 6 câbles de démarrage ont été crédités de l'appréciation « très recommandé ». Ils assurent un redémarrage sans la moindre anicroche, et cela même sur un véhicule diesel, exigeant davantage de puissance.

Certains sont aussi pourvus d'un mode d'emploi à l'énoncé clair. Les deux produits ayant obtenu un « recommandé » touchent à leurs limites lorsqu'il s'agit de démarrer un moteur diesel et accusent des pertes d'énergie conséquentes. Le démarrage par temps un peu froid n'est pas assuré.

Enfin, trois câbles ont été sanctionnés d'un « recommandé sous réserve ». S'ils permettent de lancer le moteur essence de voitures de catégorie moyenne par temps modérément froid, ils se sont révélés inadaptés pour un moteur diesel.

Chargeurs sous haute tension

Le rôle des chargeurs de batteries est un peu différent. Il s'agit généralement de recharger – ou de maintenir sous tension – des accumulateurs de véhicules n'ayant pas tourné pendant une longue durée. C'est souvent le cas des voitures de collection, des motos, des bateaux en hivernage, etc.

Ici aussi, le consommateur se retrouve face à une offre pléthorique, mais également face à de grosses disparités de prix. Un critère qui n'est d'ailleurs pas forcément un gage de qualité, puisque certains produits bon marché ont été bien notés. Les 9 produits testés évoluaient entre 24.90 et 156.60 fr.

Au final, 5 chargeurs ont été jugés « très recommandé ». Certains disposent d'une fonction 6 volts et d'un mode donnant des impulsions aux batteries fortement déchargées. Un modèle a dû se contenter d'un « recommandé » en raison d'un mode d'emploi allemand incompréhensible.

Quant aux 3 chargeurs crédités d'un « recommandé sous réserve », le modèle Alpin chauffe excessivement, le GYS Flash est livré avec une prise allemande et le Einhell dispose de fonctions limitées et d'un simple système de protection manuel. **MOH/TCS MoBe**

Chargeurs de batterie

- Choisir un chargeur conforme aux normes de la batterie. Pour les batteries AGM – elles équipent les véhicules à automatisme

start-stop ou GEL, le chargeur doit être muni des modes appropriés et délivrer une tension maximale de 14,8 volts.

- Pourvues de petites batteries, les motos exigent une charge moins intense. Le chargeur doit donc être doté d'un mode spécifique.
- Dans le cas des véhicules de collection ayant un système 6 volts, le chargeur doit aussi posséder un mode de recharge spécifique.
- Les batteries déchargées peuvent déjà geler à partir de 0° C. On ne les branchera en aucun cas directement à un chargeur. Il faut les laisser dégeler, puis les charger en respectant le mode d'emploi.
- Pour les bateaux, veiller à ce que le chargeur soit étanche à la poussière et à l'humidité (norme IP 65).

Ponter une voiture sans danger

Quelques conseils du TCS pour procéder à un pontage dans les règles de l'art d'un véhicule dont la batterie est déchargée.

- Toujours consulter la marche à suivre dans le manuel d'utilisation du véhicule.
- S'assurer que les deux batteries ont une tension identique (p. ex. 12 V).
- Le contact des deux véhicules doit être coupé.
- Prendre garde à ce que les deux véhicules ne se touchent pas, afin d'éviter toute propagation de courant.
- Brancher une pince (+) du câble rouge sur le pôle (+) de la batterie déchargée.
- Fixer l'autre pince du câble rouge sur le pôle (+) de la batterie donneuse.
- Brancher une pince du câble noir sur le pôle (-) de la batterie donneuse.
- Fixer l'autre pince du câble noir sur un point de masse du véhicule en panne. Ces points sont par exemple une pièce métallique stable du compartiment moteur ou du bloc moteur. Par mesure de précaution, la pince ne doit pas être raccordée directement au pôle (-) de la batterie réceptrice, car des étincelles pourraient provoquer une explosion en cas d'éventuelle présence de gaz.
- S'assurer que les câbles ne sont pas à proximité du ventilateur de refroidissement, ni de la courroie trapézoidale.
- Le moteur de la voiture donneuse peut alors être enclenché.
- Démarrer ensuite la voiture en panne comme on le fait habituellement. Avant de retirer le câble (-), couper les sources énergivores telles que le dégivrage du hayon ou la ventilation. Ceci afin d'éviter des pics de tension. Les phares doivent aussi être déclenchés.
- Une fois cette opération terminée, débrancher en premier lieu les deux pinces du câble noir (-) et ensuite celles du câble rouge (+).

TCS

Décembre 2014

Visitez notre site Internet !
@
www.f-a-i-r.ch
info@f-a-i-r.ch

FAIR_février_15_FAIR_mai_2011 21.01.15 21:27 Page15

Conseil juridique

Réussir la vente de son entreprise

C'est une étape à bien négocier dans la vie d'un entrepreneur. Lorsqu'on se décide à céder sa société, bien s'y prendre n'est pas toujours évident. Voici quelques pistes données par Patrick Schefer, du service de la promotion économique de Genève.

Quelle est la première démarche à faire lorsque l'on a décidé de vendre son entreprise ?

Il faut tout d'abord bien distinguer le cas d'une entreprise et celui d'un commerce. Les deux approches sont différentes.

Dans le cas d'une entreprise, il est impératif de mener une réflexion préalable : veut-on vendre uniquement les parts de l'entreprise ou certains actifs, comme la technologie ou la clientèle ? Souhaite-t-on se séparer de l'ensemble ou d'une partie de l'activité ? D'autres critères, qui vont influencer la forme de l'opération sont également à prendre en compte, comme la forme juridique de l'entreprise. S'agit-il d'une société à capitaux ou d'une société de personne ?

Enfin, il faut aussi parfaitement connaître la situation financière de l'entreprise, son domaine d'activité, etc. Au moment de commencer à songer à vendre son entreprise, il faut s'attendre à ce que le processus soit potentiellement long et complexe, car il comporte des enjeux à la fois légaux, fiscaux, financiers et émotionnels. Il implique que les deux parties en présence, le vendeur et l'acheteur, se rejoignent sur leurs motivations et sur leurs intérêts. Mais chaque cas est différent !

Dans le cas d'un commerce, le propriétaire vend souvent avant tout un fonds de commerce. Or, contrairement aux autres types d'entreprises, ce domaine est clairement formalisé avec des intermédiaires existants, les agents de fonds de commerce. Il est à relever que l'activité d'agent de fonds de commerce est réglementée et que seules les personnes dûment accréditées peuvent être actives sur le territoire genevois. Il est donc fortement recommandé, si l'on fait appel à un tel intermédiaire, de vérifier son accréditation.

Sur le plan pratique, il faut établir un prix de vente qui tienne compte de plusieurs paramètres, comme le chiffre d'affaires ou la clientèle, sachant que le contexte économique joue aussi un rôle. Pouvez-vous nous en dire davantage ?

La valorisation de l'entreprise est un exercice peut aisé. Il prend en compte la situation financière détaillée de l'entreprise, sa rentabilité, sa clientèle, son marché, le niveau de concurrence, les aspects de technologie et de propriété intellectuelle. L'organisation, le management et les ressources humaines jouent aussi un rôle, sans oublier les aspects légaux et les engagements contractuels clients-fournisseurs. Il faut savoir s'il y a un bail ou un leasing en cours, tenir compte des assurances, de la responsabilité civile, des statuts, du ou des règlements et des éventuelles conventions d'actionnaires.

FAIR_février_15_FAIR_mai_2011 21.01.15 21:27 Page16

Enfin, il ne faut pas oublier les aspects fiscaux ainsi que les risques éventuels, notamment les litiges à venir. Il existe différentes approches pour estimer la valeur d'une entreprise : les approches patrimoniales (basées sur les actifs de l'entreprise), les approches par le flux ou encore les approches de marchés (basées sur la rentabilité de l'entreprise). Le recours à un professionnel pour évaluer la meilleure approche et sa calculation paraît requis.

En ce qui concerne les fonds de commerce, le même type de logique s'applique mais c'est avant tout une négociation entre l'offre et la demande. En effet, contrairement à certains autres pays, notamment la France, il n'existe pas de tabelle fixant les valeurs en fonction de la localisation et la taille de l'arcade.

Faut-il mettre ou non une petite annonce ?

C'est une question délicate ! L'entrepreneur devra faire un compromis entre la publicité nécessaire pour faire connaître sa volonté de vendre et la nécessaire confidentialité de ce type d'opération. Pour les commerces, le marché est nettement plus transparent et l'annonce est l'usage, soit en direct soit via un agent de fonds de commerce.

Vous avez évoqué plus haut les professionnels dont l'avis doit être requis. Mais de manière générale, de qui l'entrepreneur doit-il s'entourer lors de sa démarche de vente ?

Les entrepreneurs désireux de vendre leur société peuvent s'adresser à de nombreux organismes parapublics (Relève PME, Capitalproximité, PME Next) ou privés (les fiduciaires, companymaket.ch, transgate, actoria conseils, etc.) qui les encadreront dans le processus.

Que faut-il ne pas oublier ? Quels organes administratifs sont concernés ?

L'établissement du contrat de vente, précédé de la négociation, est une phase délicate. Il s'agit de mettre les deux parties d'accord sur l'opération, le montant de la transaction, l'exigibilité (mode de paiement), les obligations du vendeur, la garantie du vendeur, les conditions et le for juridique.

Enfin, quand le contrat sera établi dans ses moindres détails, la finalisation de la vente sera effective lorsque le paiement et le transfert de propriété seront effectués, que la transmission du savoir-faire et des contacts, ainsi que la passation de pouvoir pourront être mis en place.

Transmission d'entreprise : les conseils de la FER Genève

Le service Contact entreprises (058 715 33 33), du département promotion de la FER Genève, dirigé par Olivier Grometto, se tient à disposition de tous les futurs cédants ou acquéreurs ayant besoin de conseils en matière de transmission d'entreprise. S'il reste nécessaire de s'adresser à des professionnels reconnus pour chaque démarche (comme un avocat, un fiscaliste ou une fiduciaire), il est utile de s'adresser à notre service pour mieux se repérer et trouver les bons interlocuteurs.

La FER Genève propose aussi chaque année des séances et des ateliers d'information sur la transmission d'entreprises : le programme de ces derniers a la particularité de s'adresser tant à ceux qui veulent vendre leur entreprise qu'à ceux qui veulent en reprendre une.

Les uns comme les autres peuvent ainsi suivre quatre soirées, deux qui sont techniques et se déroulent de manière séparée, tandis que les deux autres, consacrées aux aspects psychologiques, généraux et à l'opérationnel, se déroulent sous forme de conférence commune. Un bon moyen de susciter l'interactivité !

Pour en savoir plus, voir notre site **www.fer-ge.ch**, ainsi que le site **www.relevepme.ch/**, dont la FER Genève est partenaire, qui donne également des conseils généraux. F.G.

Entreprise Romande
Propos recueillis par
Flavia Giovannelli
Août 2014